



Ata da Vigésima Quarta Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

- 01 - Data 11 de Junho de 2002
- 02 - Local Sala de Reunião do CONERGE
- 03 - Presença Antonio Erildo Lemos Pontes, Presidente do CONERGE, Representante Titular da Classe Rural junto ao CONERGE, Sílvio Ramalho Dantas, Representante Suplente da Classe Rural junto ao CONERGE, Ângela Teresa Gondim Carneiro, Conselheira Titular do Órgão de Defesa do Consumidor junto ao CONERGE, Maria Socorro Magalhães Tavares, Conselheira Titular da Classe Residencial junto ao CONERGE, Regina Maria Severiano da Silva, Conselheira Suplente da Classe Residencial junto ao CONERGE, Soraia Thomaz Dias Victor, Representante Titular do Poder Público junto ao CONERGE, Joseleide Magalhães Sousa, Conselheira Suplente do Poder Público junto ao CONERGE, Paulo Virgílio Facchini, Representante Titular da Classe Industrial junto ao CONERGE, José Renato Ferreira Barreto, Diretor de Recursos Humanos da COELCE, Ribamar Carneiro, Diretor Comercial da COELCE em exercício, Francisco Hilton Domingos de Luna, Gerente Regional Norte da CHESF em Fortaleza, Daniela Cambraia Dantas, Ouvidora da ARCE e José Osvaldo Correia Férrer, Titular da Secretaria Executiva junto ao CONERGE.
- 04- Informes O Presidente deu como iniciada a reunião às 08:30 horas, saudando todos os presentes. Em seguida informou as correspondências enviadas e recebidas pelo CONERGE durante o mês de maio. Dentre as correspondências enviadas em maio/02: ao Sr. Manuel Eduardo M. Negrisola, Superintendente de Mediação Administrativa Setorial da ANEEL e ao Sr. José Nunes de Almeida Neto, Diretor de Projetos Institucionais da COELCE, carta oficializando a nomeação dos membros do Fórum Nacional de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica; ao Sr. José Ramos Torres de Melo, Presidente da FAEC – Federação da Agricultura do Estado do Ceará, carta oficializando a nomeação dos membros do Fórum Nacional de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica; envio de carta ao Sr. Manuel Eduardo M. Negrisola, Superintendente de Mediação



Ata da Vigésima Quarta Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

Administrativa Setorial da ANEEL, solicitando técnico para expor durante a 24ª Reunião Ordinária do CONERGE, sobre a Lei. No.10.438, envio de carta aos Conselheiros informando os assuntos citados durante apresentação da Campanha da COELCE: “Valorização e Uso da Energia Elétrica”, envio de correspondência ao Sr. Sílvio Ramalho Dantas, Representante Suplente da Classe Rural junto ao CONERGE, parabenizando pela passagem do seu aniversário. Dentre as correspondências recebidas: relatório anual 2001, enviado pela ARCE; Regimento Interno do Fórum Nacional de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica, enviado pelo Conselho de Consumidores da CELG/MT; COELCE – C.DI – 064/2002 - convite para participar da apresentação dos resultados obtidos pelo Projeto de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico: “Desenvolvimento e Implementação de um Sistema de Gestão de Perdas Técnicas – SGPT”; E-mail da ANEEL comunicando a impossibilidade de enviar o técnico para expor sobre a Lei No.10.438/02 durante a 24ª Reunião Ordinária do CONERGE; convite da ACC – Associação Comercial do Ceará para participar do Seminário sobre Mediação e Arbitragem.

05- Pauta

Dando início a pauta, o Sr. Antonio Erildo Lemos Pontes, Presidente do CONERGE, esclareceu aos presentes que a pauta da reunião foi alterada devido ao cancelamento da participação da ANEEL, que deveria proferir uma apresentação sobre a Lei Nº.10.438, sancionada em abril/02. Informou que no primeiro momento a ANEEL sugeriu que a data da reunião fosse alterada, assim acordado, a reunião foi antecipada para o dia 11/06/02. Desta forma a ANEEL, através da Superintendência de Regulação da Comercialização da Eletricidade – SRCR, confirmou a participação e apenas dois dias úteis antes da reunião, após o envio da convocação a todos os Conselheiros e convidados, informou que não poderia participar da reunião sugerindo novamente alteração da data. O Presidente declarou que entrou em contato com o Sr. Manuel Eduardo Negrisoli, Superintendente de Mediação Administrativa Setorial da ANEEL onde em conversa expressou a insatisfação pela atitude da ANEEL e informou que a data não poderia ser alterada e solicitou que a ANEEL repensasse no assunto, considerando que a Lei encontra-se em fase de regulamentação, este seria o momento dos Conselhos poderem sugerir algumas mudanças, ressaltando que esta Lei 10.438



Ata da Vigésima Quarta Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

altera o nível do consumidor baixa renda, passando a ter duas faixas de consumo para os usuários residenciais monofásico: inferior a 80kWh mês, onde a primeira faixa será considerado apenas o consumo para enquadramento como baixa renda, já regulamentada pela Resolução ANEEL 246/2002, enquanto a segunda ainda está para ser regulamentada pela ANEEL. O Presidente enfatizou que esta Lei, regulamentada no formato atual, poderá gerar grandes diferenças nas tarifas, onde os estados mais ricos poderão pagar tarifas menores que os Estados mais pobres, como o Ceará, aumentando assim as disparidades sociais. Informou que após vários contatos a ANEEL, via E-mail, comunicou que não poderia realizar a citada apresentação na data prevista em função das indefinições ainda em curso no Poder Executivo. O Presidente repassou a mensagem enviada pela ANEEL aos presentes e solicitou sugestões dos Conselheiros com relação a posição que deverá ser adotada pelo CONERGE. O Sr. Paulo Virgílio Facchini, Representante Titular da Classe Industrial junto ao CONERGE, declarou sua indignação e sugeriu que o CONERGE passe ao conhecimento do Fórum Nacional ,para que haja um envolvimento de todos os Conselhos do país, esta atitude da ANEEL que demonstra uma falta de interesse na participação dos Conselhos nas decisões que afetam diretamente a sociedade. A Sra. Ângela Teresa Gondim Carneiro, Representante Titular do DECOM junto ao CONERGE, informou que a Lei Nº.10.438 veio para corrigir as disparidades causadas pelas definições da Resolução Nº.246 com os critério utilizados para classificação do baixa renda. Declarou que a princípio a Lei não é ruim, tenta aumentar a inclusão social, todavia concorda que a ANEEL deve levar em consideração as características regionais. O Presidente concordou com as colocações da Sra. Ângela Carneiro e acrescentou que uma Lei como esta deve ser igual para todo o país, a regulamentação é que deve tramitar levando em consideração as diferenças sociais dos Estados. A Sra. Soraia Thomaz Dias Victor, Conselheira Titular do Poder Público junto ao CONERGE, expôs que a preocupação deve-se ao fato que uma Lei desse porte não pode ser regulamentada sem a sociedade saber quem deverá subsidiar os custos adicionais. Salientou que os Conselhos de Consumidores que possuem representação dos consumidores que serão apenados e beneficiados com a regulamentação da Lei Nº10.438, deveriam ser convidados pela ANEEL a participar das discussões e debates antes da implementação da referida Lei. A Sra. Ângela Carneiro sugeriu que o CONERGE envie uma carta com



Ata da Vigésima Quarta Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

sugestões para a Lei Nº10.438, com o intuito de chamar a atenção da ANEEL para os aspectos regionais. O Sr. José Renato Ferreira Barreto, Diretor de Recursos Humanos da COELCE, sugeriu que o Conselho procure em primeira instância tomar conhecimento da forma e dos critérios de classificação do consumidor baixa renda e depois como deverá ser feita a classificação com a regulamentação da Lei Nº10.438. O Sr. Ribamar Carneiro, Diretoria Comercial da COELCE em exercício, informou que a COELCE poderia apresentar os dados sobre esse assunto na próxima reunião do CONERGE. O Sr. Paulo Facchini alertou para o fato de que no setor industrial a energia é o segundo item de consumo ultrapassando a folha de pagamento da empresa, com isso os custos tem aumentado muito e a médio prazo irá trazer prejuízos para o Estado, pois inviabiliza a industria que poderá procurar outros locais para recolocar suas empresas. O Presidente do CONERGE com aprovação dos presentes registrou que serão enviadas: 1) carta ao Sr. José Mário de Miranda Abdo, Diretor Geral da ANEEL, informando a disposição do CONERGE em participar de discussões acerca dos critérios de regulamentação da Lei Nº.10.438; 2) carta ao Sr. Francisco Ivaldo Andrade Frota , Superintendente de Regulação da Comercialização da Eletricidade – SRC/ANEEL, informando a insatisfação e indignação do CONERGE com a postura adotada pela ANEEL e enviando sugestões para Lei Nº.10.438 que serão enviados pelos Conselheiros para o CONERGE até o dia 18/06/02; 3) carta ao Sr. José Bonifácio de Sousa Filho, Presidente do Conselho Diretor da ARCE, informando o cancelamento da participação da ANEEL durante a 24ª Reunião Ordinária do CONERGE, onde apresentaria a Lei Nº.10.438, momento considerado oportuno para participação do Conselho, já que a Lei encontra-se em processo de regulamentação. 4) carta ao Amado Oliveira Filho, Coordenador do Fórum Nacional de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica sugerindo que a Lei Nº.10.438 seja um instrumento de discussão no Fórum, possibilitando a participação de todos os Conselhos do país. Com aprovação de todos foi registrada a insatisfação e decepção dos Conselheiros pela forma com a ANEEL tratou a solicitação enviada pelo CONERGE. Seguindo a pauta a Sra. Loreta Maria Ximenes, Assistente de Marketing do Departamento de Atendimento ao Cliente da COELCE, apresentou o tema: “Pesquisa de Satisfação do Cliente COELCE”, onde mostra recente pesquisa elaborada entre 761 clientes da COELCE tendo sido apresentado um alto nível de satisfação dos



Ata da Vigésima Quarta Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

clientes entrevistados. Durante a exposição os Conselheiros sanaram as dúvidas. O Sr. Sílvio Ramalho Dantas, Representante Suplente da Classe Rural junto ao CONERGE, sugeriu que seja realizado um treinamento diferenciado aos atendentes das agências da COELCE no interior, considerando as características de cada localidade. A Sra. Maria Socorro Magalhães Tavares, Representante Titular da Classe Residencial junto ao CONERGE, sugeriu uma melhoria no teleatendimento, visando melhores informações quando solicitadas pelo cliente. A Sra. Daniela Cambraia Dantas, Ouvidora da ARCE, destacou que a pesquisa é realizada apenas com os clientes da COELCE que conseguiram atendimento no call center, deixando de fora possíveis consumidores que não puderam ser atendidos. O Sr. Ribamar Carneiro informou que as pesquisas no teleatendimento são mensais para garantir um acompanhamento minucioso do atendimento COELCE. O Presidente agradeceu a COELCE pela apresentação. Dando seguimento a pauta a Sra. Ângela Teresa Gondim Carneiro, Coordenadora Geral do DECOM no Ceará e Representante Titular do DECOM junto ao CONERGE, proferiu uma apresentação com o tema: “Interpretação às Normas do Código de Defesa do Consumidor – Contratos”. Expôs os artigos 46, 47 e 51. Durante a exposição os Conselheiros e os presentes puderam tirar dúvidas. O Presidente em nome de todos agradeceu a palestra da Sra. Ângela Carneiro e passou aos outros assuntos da pauta. Salientou a importância da realização dos Seminários Setoriais e informou que o Seminário Setorial voltados para os interesses do Poder Público deverá ser realizado em novembro/02 e o Seminário Setorial voltado para os interesses da Classe Industrial deverá ser realizado na segunda quinzena de julho/02. O Presidente pediu que as demais classes discutissem com suas entidades e definissem o mês para realização do Seminário Setorial. A definição da realização do Seminário Internacional será acrescentada na próxima reunião do CONERGE. O Presidente informou que a 25ª Reunião Ordinária do CONERGE de acordo com o Plano de Metas deverá ser realizada na cidade de Iguatu/CE. Declarou que caso a ANEEL se manifeste e venha apresentar a Lei No.10.438 em julho, a reunião em Iguatu deverá ser adiada para Agosto/02. O Sr. José Renato, Diretor de Recursos Humanos da COELCE, agradeceu a oportunidade de participar da reunião do CONERGE e salientou a participação e o empenho de todos os Conselheiros. A Sra. Ângela Teresa Gondim Carneiro, Representante Titular do DECOM junto ao CONERGE,



Ata da Vigésima Quarta Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

ênfatiou que faz votos que a ANEEL participe da próxima reunião do CONERGE e registrou mais uma vez sua insatisfação e indignação pela ausência da ANEEL. Pelo Sr. José Osvaldo Corrêa Férrer, Titular da Secretaria Executiva do CONERGE, foi informado que no Relatório mensal do DECOM, na estatística dos mais reclamados no mês de maio/02 a COELCE está em 23º lugar o que demonstra que a empresa tem buscado dia a dia melhorar os serviços prestados a sociedade. O Sr. Paulo Virgílio Facchini, Representante Titular da Classe Industrial junto ao CONERGE, reforçou e parabenizou a postura do CONERGE que sempre tem tido uma atitude pro-ativa em busca de soluções para qualidade dos serviços de energia para sociedade. A Sra. Maria Socorro Magalhães Tavares, Representante Titular da Classe Residencial junto ao CONERGE, destacou o quanto esta reunião do CONERGE foi enriquecedora. A Sra. Regina Maria Severiano da Silva, Representante Suplente da Classe Residencial, informou que é prazer fazer parte do CONERGE. O Presidente do CONERGE agradeceu a presença de todos e nada mais havendo a tratar, deu por encerrada a Reunião. Para constar, eu, José Osvaldo Correia Férrer, Secretário Executivo do CONERGE, lavrei a presente Ata que após lida e aprovada vai assinada por todos presentes.

PRESENTES:

Antonio Erildo Lemos Pontes
Presidente do CONERGE
Representante da Classe Rural

Sílvia Ramalho Dantas
Representante da Classe Rural

Soraia Thomaz Dias Victor
Representante do Poder Público

Joseide Magalhães da Silva
Representante do Poder Público

Maria Socorro Magalhães Tavares
Representante da Classe Residencial

Regina Maria Severiano da Silva
Representante da Classe Residencial



Ata da Vigésima Quarta Reunião Ordinária do CONERGE - Conselho de Consumidores da COELCE

Paulo Virgílio Facchini
Representante da Classe Industrial

Ângela Teresa Gondim Carneiro
Representante do DECOM

José Osvaldo Correia Férrer
Representante da COELCE
Secretário Executivo do CONERGE

CONVIDADOS:

José Renato Ferreira Barreto
Diretor de Recursos Humanos da COELCE

Ribamar Carneiro
Diretor Comercial da COELCE em exercício

Daniela Cambraia Dantas
Ouvidora da ARCE